

公务员面试真题解答：地铁故障 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/650/2021_2022__E5_85_AC_E5_8A_A1_E5_91_98_E9_c26_650059.htm

地铁因故障而晚点，现场有人起哄，有人要退票，站台上人多混乱，如果你是现场的工作人员，这时怎么办？【解析】应变型问题【此题考核核心】应急处理能力【答题主线】冷静 多种措施【参考答案】作为现场的工作人员，我会积极采取措施，控制局面，保证秩序，保证人员安全。对此我将会采取以下措施：向大家表示歉意，并请大家保持冷静，并让地铁保安和工作人员做好现场秩序的维护。及时和地铁指挥中心取得联系，询问地铁什么时候到站。向群众解释说明地铁的故障和大体到达时间，如果有事情着急的乘客可以办理退票，改乘其他的交通工具，并对他们的理解和支持表示感谢。对那些不是太着急的乘客做好安抚工作，请他们安静的等待。对那些起哄的人员重点关注，防止他们聚众闹事。在必要的情况下请乘警进行处理。把事件的情况及时向领导汇报，听取领导的意见和处理办法，以做好后续的工作。【专家点睛】这是一个应变型试题，考查考生在紧急情况下处理问题的反映速度和处理能力。面对危机，我们首先要沉着处理，然后采取切实可行的措施应对危机。最终的目的是解决问题，如果考生给出的措施不能解决实际问题就是无效的行为，所以考生回答这类题目时最关注的是解决问题的方法的时效性。编辑推荐：[#0000ff>2012年国家公务员考试面试真题汇总](#) [#0000ff>2012年国家公务员考试面试热点汇总](#) [#0000ff>2012年国家公务员考试面试公告信息汇总](#) 100Test 下载频道开通，各类考试题目直

接下载。详细请访问 www.100test.com